Interpersonal Skills
Workshop By : Dr. Mirna Michele Kamel
Max Group Founder, CEO & ISSA Egypt Director

إزاي تكون شخص جذّاب؟

1. المظهر الخارجي
2. مهارات التواصل (التواصل والبيع غير المباشر)
3. القيمة الأساسية
4. عرض العمل وبناء العلامة الشخصي

1) المظهر الخارجي (Appearance):

Why Does Appearance Matter?) لماذا يُعتبر المظهر مهمًا؟ (

لأن العملاء يرونك قبل أن يسمعوك.

Key Appearance Guidelines): إرشادات المظهر الأساسية (

1Uniform & Add-Ons): الزي والإضافات (.

- التزم بالزي المعتمد — فهو يعكس هويتك المهنية.
- يجب أن تكون الجوارب والأحذية الرياضية نظيفة، محايدة اللون، وتوحي بالمظهر الرياضي.
- يُسمح بالأحذية ذات العلامات التجارية (مثل Nike أو Adidas) بشرط أن تكون أنيقة واحترافية دون ألوان زاهية أو لافتة.
- تجنب ارتداء الأحذية البالية أو غير الرسمية، فأنت تمثل خدمة راقية.

2Hygiene & Grooming): النظافة والعناية الشخصيه (

- يجب أن يكون الشعر نظيفًا ومصففًا بعناية.
- يُمنع استخدام العطور أو الروائح القوية.
- اعتنِ برائحة الجسم بعد التمارين الرياضية.
- يجب أن تكون الأظافر نظيفة ومقلمة.

للمدربات): – 3Makeup & Accessories. المكياج والإكسسوارات (

- يُعتبر المكياج الثقيل أو الملون داخل النادي غير احترافي.
- اجعلي مكياجك بسيطًا وطبيعيًا وأنيقًا.
- يُمنع ارتداء الإكسسوارات الكبيرة، والحد الأقصى ثلاث قطع صغيرة فقط.

4Stay in Shape – Lead by Example): الحفاظ على اللياقة – كن قدوة (

- كمدرب، جسدك هو مصدر مصداقيتك.
- العملاء ينظرون إليك ليس فقط كموجّه، بل كمصدر إلهام.
- لياقتك، طاقتك، وانضباطك تعكس احترافيتك أكثر من أي كلمات

(2) مهارات التواصل (Communication Skills):

What is the meaning of Communication?) ما معنى التواصل؟ (

هو عملية إرسال رسالة من المرسل إلى المستقبل.

ويتحمّل المرسل مسؤولية إزالة أي عوائق أو "ضوضاء" تمنع وصول الرسالة بوضوح ودقة.

Barriers or Noise) ما هي العوائق التي قد تُضعف التواصل؟ (

قد تؤثر بعض العوامل على وضوح الرسالة، مثل:

- الوقت

- المكان
- الأشخاص
- اللغة
- الثقافة

أنواع التواصل (Types of Communication):

1. التواصل اللفظي (Verbal Communication)
2. التواصل بنبرة الصوت (Paraverbal Communication)
3. التواصل غير اللفظي (Non-verbal Communication)
4. التواصل الكتابي (Written Communication)

نسبة تأثير كل نوع من أنواع التواصل (Impact of Communication Types):

- الكلمات تمثل 7٪ فقط من التأثير
- نبرة الصوت تمثل 38٪
- لغة الجسد تمثل 55٪

التواصل الكتابي (Written Communication):

- يُعتبر أقل أنواع التواصل فاعلية عند استخدامه بمفرده، لأنه لا يُظهر النبرة أو ردود الفعل.
- لذلك يُستخدم عادةً لدعم عملية التواصل وليس الاعتماد عليه بالكامل.

التواصل بنبرة الصوت (Paraverbal Communication):

يمكنك قول الجملة نفسها بعدة نبرات صوت، وكل نبرة قد تغيّر معناها تمامًا.

لذلك احرص دائمًا على أن تكون طريقتك في الكلام مناسبة للموقف والمستقبل.

التواصل اللفظي (Verbal Communication):

يشمل:

- فهم شخصية الشخص الذي تتحدث معه
- معرفة الفرق بين التواصل أحادي الاتجاه وثنائي الاتجاه
- استخدام أسلوب طرح الأسئلة
- مهارة الاستماع الجيد
- التحكم في نبرة الصوت ووضوحه

Understanding the Receiver's Personality): فهم شخصية المستقبل (

الأشخاص يختلفون في طريقة تفكيرهم وتواصلهم، ويمكن تقسيمهم إلى:

1. العقلاني (Rational self – Analytical): منطقي، تحليلي، يعتمد على الحقائق والأرقام.
2. المحافظ (Safe keeping self – Comfort zone): منظم، مخطط، يهتم بالتفاصيل، يفضل الروتين.
3. المغامر (Experimental self – Risk taker): طموح، متحمس، يحب التجربة والتحدي.
4. العاطفي (Emotional self): حساس، مُعبّر، ودود، يتفاعل بسهولة مع الآخرين.

إزاي نعرف شخصية المستقبل؟

How to know the receiver's character?

التواصل لازم يكون تَواصُل ثنائي (Two-Way Communication).

إزاي نعمل تواصل ثنائي؟

How to make a Two-Way Communication?

ده بيتعمل عن طريق تقنيات السؤال.

تقنيات السؤال

Questioning Techniques

أنواع الأسئلة:

Types of Questions

الأسئلة المفتوحة: زي "متى؟، كيف؟، ماذا؟" — أي سؤال إجابته مفصلة وطويلة.

الأسئلة المغلقة: إجاباتها "نعم" أو "لا".

لو عايزين نعرف شخصية الشخص، نستخدم الأسئلة المفتوحة أكتر عشان نخليه يتكلم ونفهم شخصيته.

نعمل إيه بعد ما نسأل؟

What should I do after questioning?

الاستماع الفعّال.

قيمة الاستماع الفعّال

POWER of Active Listening

الاستماع: 45%

الكتابة: 9%

القراءة: 16%

التكلم: 30%

نعمل إيه بعد الاستماع الفعّال؟

What should I do after Listening Actively?

نرد — الرد مهم.

إزاي أرد؟ (خصائص الصوت)

But how to Reply? What are the voice characteristics?

1. الصوت (Volume)
2. السرعة (Speed)
3. تعديل النغمة (Tone Modulation)
4. الفواصل/المسافات (Spaces)
5. الوضوح (Clarity)

التواصل غير اللفظي (لغة الجسد)

Non-Verbal Communication (Body Language)

ده أهم نوع في التواصل وله التأثير الأكبر.

الكلام → 7%

الصوت → 38%

لغة الجسد → 55%

لغة الجسد ـــ عناصر مهمة

Body Language — Key Elements

- الاتصال البصري: لكل الناس بالتساوي، من 2 لحد 5 ثواني.
- تعابير الوجه: لازم تعكس الموقف الحالي.
- اتجاه الكتفين: يكون موجه للجمهور.
- الإيماءات: حركات اليدين—خلي بالك من الإفراط.
- الوقفة: قف منتصب.

المهارات الشخصية / مهارات البيع

Interpersonal Skills / Selling Skills

نوعين للبيع:

Two types of selling

1. البيع المباشر (Direct Selling / Hard Selling)
2. البيع غير المباشر (Indirect Selling / Soft Selling)

---

1. البائع المباشر (البيع الصريح)

Direct Seller (Hard Selling)

التعريف: بتعرض خدمتك بشكل مباشر وصريح.

لو أنت مدرب شخصي: بتتكلم عن الباقات والعروض وتطلب التزام أو دفع بعد شرح الفوايد، وتتابع لإغلاق الصفقة.

المخاطر: ممكن يحس العميل إنك ضاغط عليه، ومع التكرار ممكن تقل الثقة.

---

2. البائع غير المباشر (البيع الناعم)

Indirect Seller (Soft Selling)

التعريف: بتأثر على العميل من خلال التواصل، الحضور، والخبرة بدون طلب البيع صراحة.

لو أنت مدرب: بتظهر قيمتك بسلوكك ولغة جسدك ونصايحك، بتبني ثقة من خلال نصايح صغيرة ونتايج واضحة، والعميل هو اللي يقرر يتدرب معاك.

المميزات: يبني علاقات طويلة وسمعة قوية، والعملاء بييجوا لك طبيعيًا.

أبعاد البيع الثلاثة

Selling 3 Dimensions

1. المنافسين: افهم منافسك، ما تذكرش اسمه ولا تهينه، وركّز على اللي يميزك.
2. معرفة الخدمة: المعرفة النظرية والعملية هي الأساس.
3. معرفة العميل: بتتحقق من خلال مهارات التواصل.

تميّز نفسك وبناء علامتك الشخصية

Differentiating Yourself & Personal Branding

---

1. ابنِ علامة شخصية قوية

Build a Strong Personal Brand

صورتك هي الإحساس اللي الناس بتحسه لما يشوفوك أو يسمعوا عنك.

خطوات: اختار صورة توقيع احترافية، حافظ على هوية موحدة على السوشيال ميديا، واظهر ثقة مع تعاطف وشغف. شارك تغييرات العملاء ونصايح وكواليس شغلك عشان الناس تعرفك مش بس شغلك.

---

2. كن معلّم مش بس مدرب

Become an Educator, Not Just a Coach

أي حد يقدر يعدّ العدات، لكن القليل يشرح علم التمرين بوضوح.

خطوات: اشرح "ليه" كل تمرين، طوّر شهاداتك، شارك دروس قصيرة، واعمل جلسات أسئلة وأجوبة.

---

3. كن على طبيعتك

Be Authentic

ما تقلدش غيرك؛ اعمل أسلوبك.

اسأل نفسك: إنت مؤمن بإيه؟ أي نوع عملاء عايز؟ إيه طريقتك المميزة؟ شخصيتك الحقيقية هي سلاح الجذب.

أمثلة:

https://vt.tiktok.com/ZSSq8RhrL/ https://vt.tiktok.com/ZSSqNdgcA/
https://vt.tiktok.com/ZSSq8n1nF/

Thank You & Best of Luck!